

## INTISARI

Perkembangan internet yang semakin pesat membawa angin segar bagi perusahaan. Pengguna internet yang mayoritas wanita ini juga lebih tertarik membeli barang secara online karena dirasa lebih mudah dan praktis. Hal ini juga dimanfaatkan oleh industri *fashion* muslimah, dimana *fashion* lebih didominasi oleh wanita, terutama pada produk-produk remaja dan dewasa yang selalu mengalami perubahan dengan sangat cepat. Salah satunya adalah pada perusahaan *fashion* muslimah online yaitu *Online Shop Dewi Hijab Surabaya*.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh variabel kualitas pelayanan, harga, dan promosi terhadap keputusan pembelian pada *Online Shop Dewi Hijab Surabaya* serta untuk mengetahui salah satu dari variabel kualitas pelayanan, harga, atau promosi yang berpengaruh dominan terhadap keputusan pembelian pada *Online Shop Dewi Hijab Surabaya*. Jenis metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen pada *Online Shop Dewi Hijab Surabaya*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara menyebarkan kuesioner secara online melalui *google form*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model regresi linier berganda.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada *Online Shop Dewi Hijab Surabaya*, harga mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada *Online Shop Dewi Hijab Surabaya*, promosi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada *Online Shop Dewi Hijab Surabaya*, dan promosi merupakan variabel yang berpengaruh dominan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, harga, promosi, keputusan pembelian

## ABSTRACT

*The rapid development of the internet bring fresh air to the company. The majority of internet users is women are more interested in buying goods by online because it feels to be more easier and more practical than the conventional way. It is also used by the Muslimah fashion industry in which the fashion is more dominated by women, particularly teenager and adults products which change very quickly. One of the companies is the muslimah fashion online company which is known as Dewi Hijab Online Shop Surabaya.*

*This research is aimed to find out the influence of service quality, price and promotion to the purchasing decision at Dewi Hijab Online Shop Surabaya and to find out which of the variables i.e. service quality, price or promotion give dominant influence to the purchasing decision at Dewi Hijab Online Shop Surabaya. This research is quantitative research. The sample collection technique is done by using accidental sampling method. The population is all customers at Dewi Hijab Online Shop Surabaya. The numbers of samples are 100 respondents. Data collection method has been done by issuing questionnaires online by using google form. The data analysis techniques has been done by using multiple linear regression model.*

*The results in this research indicates that service quality gives positive and significant influence to the purchasing decision at the Dewi Hijab Online Shop Surabaya, price gives positive and significant influence to the purchasing decision at Dewi Hijab Online Shop Surabaya, promotion gives positive and significant influence to the purchasing decision at Dewi Hijab Online Shop Surabaya, and promotion is the variable which gives dominant influence.*

**Keywords:** *service quality, price, promotion and purchasing decision.*